ACCIONES
DE LA CALIDAD

Corregimos hoy,
prevenimos mañana,
mejoramos siempre.

Detectar | Analizar | Actuar | Mejorar



ENFOQUE EN EL CLIENTE

COMPROMISO CON LAS PERSONAS

SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD

MEJORA CONTINUA COMO CULTURA

¿Qué son las acciones de la calidad?



Las **acciones de la calidad** son medidas que nos permiten:

Corregir errores detectados.

Prevenir que se repitan.

Y **mejorar** el desempeño de nuestros procesos.

En la práctica, **se aplican principalmente** en estas situaciones:

- Oportunidades de mejora.
- Reclamos de clientes.
- Reclamos a proveedores.
- Salidas no conformes.
- Observaciones.
- No conformidades.

2 OPORTUNIDADES DE MEJORA



¿Qué son?

Son propuestas o iniciativas que permiten hacer las cosas de manera más eficiente, más segura o más efectiva, incluso cuando no existe un problema.

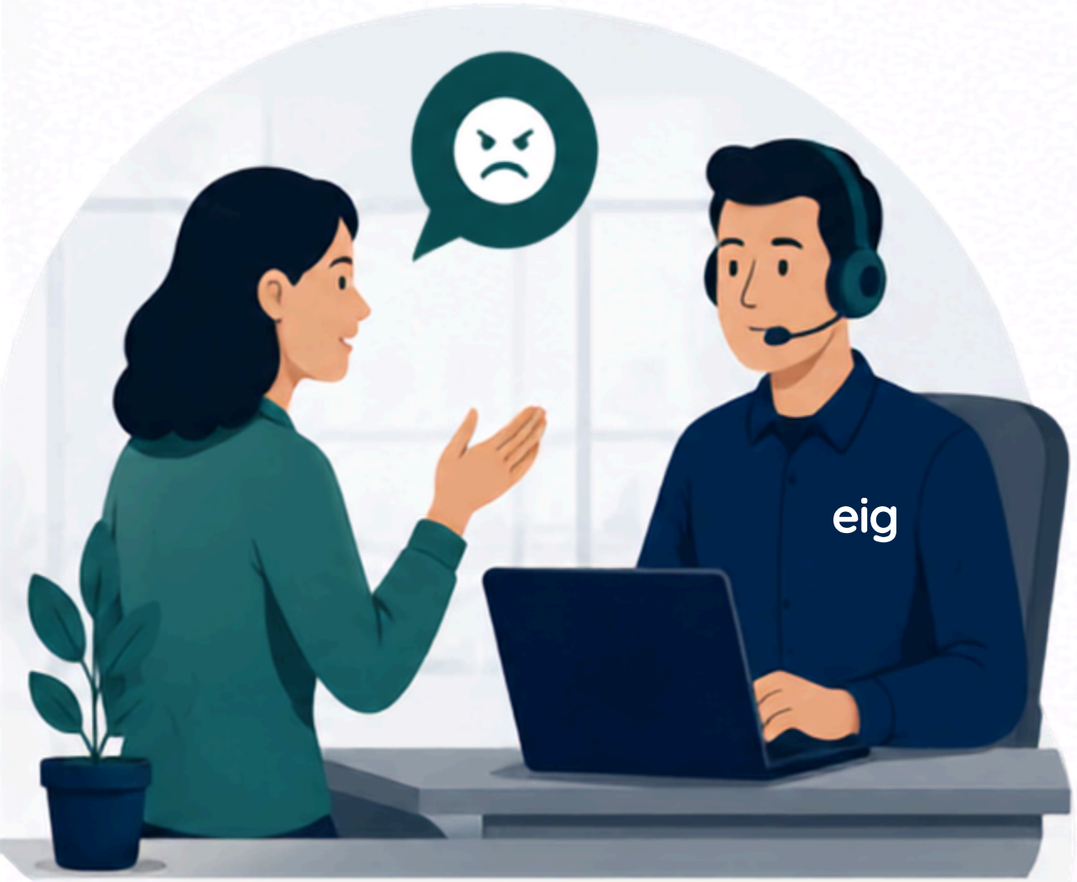
Cambiar la disposición de materiales en un depósito para reducir tiempos de búsqueda.

Automatizar un control que hoy se hace de forma manual.

Incorporar checklists digitales para mejorar la trazabilidad.

Detectar y gestionar oportunidades de mejora impulsa la innovación y fortalece la mejora continua.

3 RECLAMOS DE CLIENTES



Son una señal directa de insatisfacción.

Retrasos en la entrega.

Productos que no cumplen especificaciones.

Problemas con el servicio técnico o la posventa.

REGISTRAR → INVESTIGAR → ACCIÓN CORRECTIVA

Recordemos: la percepción del cliente es la medida más real de la calidad.

4

RECLAMOS A PROVEEDORES

Cuando un proveedor incumple, la organización puede presentar reclamos formales.



- Entregas defectuosas.
- Demoras en plazos críticos de producción.
- Errores en cantidad o tipo de material entregado.

Gestionar correctamente estos reclamos protege el desempeño de la organización y fortalece toda la cadena de suministro.

5 SALIDAS NO CONFORMES



Son productos o servicios que **no cumplen** con los requisitos establecidos.

Una pieza fabricada fuera de tolerancia.

Un informe entregado con errores de cálculo.

Un servicio brindado que no cumple las condiciones pactadas.

Lo importante es que **se detecten a tiempo, se registren y se tomen acciones:**

DETECTAR → REGISTRAR → SEPARAR → CORREGIR → INFORMAR O ACORDAR CONCESIÓN → DECIDIR DESTINO

La clave es que **nunca** lleguen al cliente de forma equivocada o **sin control**.

6 OBSERVACIONES



Son hallazgos que no constituyen una no conformidad, pero que conviene atender.

Un equipo con la etiqueta de calibración próxima a vencer.

Un instructivo sin firma en la última revisión.

Un formato de registro incompleto aunque la tarea se hizo bien.

Dar seguimiento a las observaciones ayuda a prevenir que pequeños desvíos se conviertan en problemas mayores.

7 NO CONFORMIDADES



Una **no conformidad** es un incumplimiento de un requisito.

Ejemplos

Uso de documentación obsoleta en producción.

Instrumentos de medición sin calibrar.

Procesos ejecutados sin cumplir con los controles establecidos.

El tratamiento implica:

1. REACCIONAR
de inmediato para corregir y contener el problema.

2. ANALIZAR LA CAUSA RAÍZ
para evitar que se repita.

3. IMPLEMENTAR ACCIONES CORRECTIVAS
que eliminen la causa del problema.

4. VERIFICAR SU EFICACIA
para asegurar que el problema no vuelva a ocurrir.

5. APRENDER Y MEJORAR
para fortalecer el sistema de gestión.

Cada no conformidad debe ser tratada como una oportunidad para **fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad**.

DIFERENCIA ENTRE
SALIDAS NO CONFORMES Y NO CONFORMIDADES

Muchas veces se confunden, pero no son lo mismo:

SALIDA NO CONFORME



Es un resultado puntual que no cumple, y suele corregirse en el momento.

Se actúa sobre el producto o servicio para corregir o contener el problema.

VS

NO CONFORMIDAD



Es un incumplimiento más profundo de un requisito del sistema, que requiere análisis de causa raíz y acciones correctivas.

Se actúa sobre la causa para evitar que vuelva a ocurrir.

EN OTRAS PALABRAS:

La salida no conforme es el efecto visible.

La no conformidad es el problema de fondo que puede estar detrás.

HERRAMIENTAS PARA COMPRENDER LA CAUSA RAÍZ



Para que una no conformidad no se repita, necesitamos entender su causa raíz.

Algunas herramientas útiles son:

- 8 Disciplinas (8D)
- Matriz FODA
- Diagrama Causa-Efecto (Ishikawa)
- Lluvia de ideas
- Método de los 5 Porqués

Estas metodologías nos ayudan a ir más allá del síntoma y encontrar el verdadero origen del problema.

eig

2 HERRAMIENTAS ESTRUCTURADAS

Estas herramientas nos permiten analizar el problema de manera sistemática y llegar a su **causa raíz**.

8 Disciplinas (8D)

Es una metodología estructurada en ocho pasos que guía desde la identificación del problema hasta la verificación de la eficacia de las acciones correctivas.



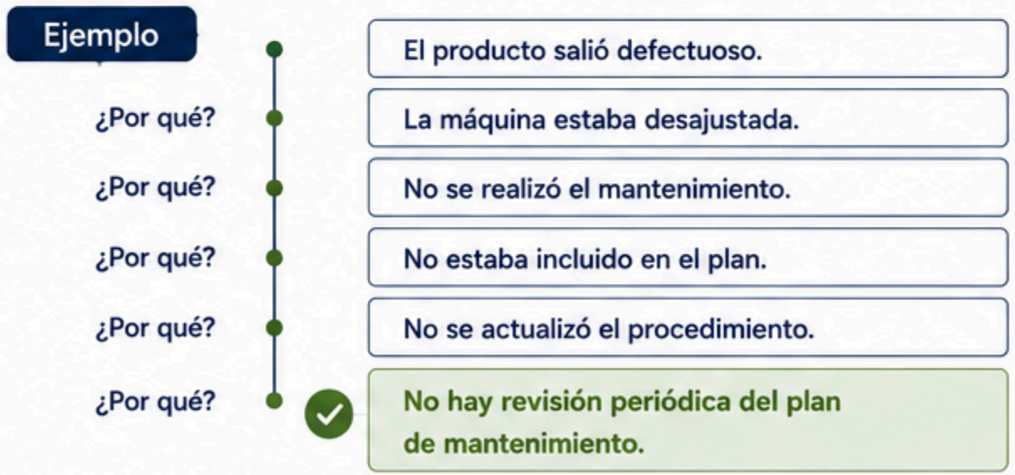
Diagrama Causa–Efecto (Ishikawa)

Es también conocido como “espina de pescado”, y permite organizar las posibles causas de un problema en categorías como:



Método de los 5 Porqués

Consiste en preguntar reiteradamente “¿por qué?” hasta llegar a la causa raíz. Normalmente, después de cinco niveles de respuesta se encuentra el verdadero origen del problema.



3 HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS GRUPAL Y ESTRATÉGICO

Estas herramientas complementan el análisis de causas incorporando la participación del equipo y la visión del contexto.



Lluvia de ideas

Es una técnica grupal que fomenta la creatividad, donde todos los involucrados aportan posibles causas sin descartar ninguna al inicio, para luego analizarlas y priorizarlas.

Participan todos → Se aportan todas las ideas → Se analizan y agrupan → Se priorizan las causas

Aprovecha el conocimiento y la experiencia del equipo para generar más opciones y mejores soluciones.



Matriz FODA

Ayuda a analizar Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de un proceso, lo que permite ver en qué aspectos internos o externos puede estar el origen de la no conformidad.

F FORTALEZAS
Factores internos positivos que favorecen el proceso.

O OPORTUNIDADES
Factores externos positivos que pueden aprovecharse.

D DEBILIDADES
Factores internos negativos que nos limitan.

A AMENAZAS
Factores externos negativos que pueden afectar el proceso.

Estas metodologías nos permiten dejar de actuar solamente sobre el efecto visible y encontrar el verdadero origen del problema.



EN LA PRÁCTICA,
LAS ACCIONES DE LA CALIDAD MUCHAS VECES SE CONECTAN:

RECLAMO DE CLIENTE → **SALIDA NO CONFORME**

Un reclamo de cliente puede transformarse en una salida no conforme, si comprobamos que el producto o servicio entregado no cumple.

VARIAS SALIDAS NO CONFORMES SIMILARES → **NO CONFORMIDAD (SISTÉMICA)**

Varias salidas no conformes similares pueden derivar en una no conformidad, cuando se detecta que el problema es sistémico.

SALIDA NO CONFORME → **RECLAMO A PROVEEDOR**

Una salida no conforme puede dar lugar a un reclamo a proveedor, si el origen está en un insumo defectuoso.

OBSERVACIÓN REPETIDA → **NO CONFORMIDAD**

Una observación que se repite puede escalar a una no conformidad.

El sistema de gestión de calidad funciona como un todo: cada hallazgo es una oportunidad para aprender y mejorar.



¡MUCHAS GRACIAS!

Cada acción orientada a la calidad nos acerca a la mejora continua.



Cada hallazgo es una oportunidad para **aprender y mejorar.**

Contactos

Mg. Ing. Bárbara Ceccarelli

+54 223 539 6453

bceccarelli@igestudio.com

www.eigengineering.com

¡Sigamos construyendo **calidad juntos!**